

Seminário Nacional CNTE: “A Internet e o sindicato de educadores”

Mesa 2 – A utilização das TICs como recurso, o uso do computador em uma entidade sindical e o uso da página pessoal

Basílio Miranda

Bom, é uma comunicação rápida. O Gumercindo me pediu pra falar um pouco da experiência da informatização na APEOESP. Acho que boa parte das pessoas deve saber o assunto que eu vou falar, porque as entidades todas hoje em dia, devem estar num certo nível de informatização.

Não é muito simples a informatização de uma entidade sindical, uma entidade sindical é um ser, é um ente mais complexo que uma empresa, pelo fato de não ter uma estrutura tão verticalizada como uma empresa. Isso é muito bom por uma característica democrática das entidades, em compensação isso cria certas dificuldades pra operacionalizar certas coisas. Então, logicamente não se pode querer que uma entidade sindical vire uma empresa, então tem que se acompanhar a realidade do jeito que ela é e puro efeito de demonstração as coisas avançam.

No caso da APEOESP, por exemplo, a informatização começou em 1987, com uma finalidade bem restrita e definida: um cadastro de associados que naturalmente é a alma de uma entidade sindical e esse cadastro de associados a gente poder ter, no caso como é o sindicato dos professores, a APEOESP estado de São Paulo, professores da rede estadual de São Paulo. A maior parte das mensalidades, de 90%, é recolhida por desconto em folha na PRODEESP. E tinha sérios problemas com a PRODEESP, de falta de confiança na informação que era dada por ela.

Então o objetivo inicial da informatização era, fazer um cadastro dos sócios e entrar em contato com a PRODESP e resolver esse problema. Tentar cruzar todos os meses com a PRODESP o sócio que não desconta, sócio que some. Era isso o objetivo muito específico. Tinha um computador e custou muito pra adquirir um segundo computador, a gente falou, agora não dá porque quando tá processando certas coisas ninguém faz mais nada...então na época pra se fazer um cruzamento com a PRODESP, ficava um dia inteiro, porque eram máquinas lentas. Antes você ficava um dia lá e aquele computador trabalhando, mono-tarefa. A aquisição do segundo computador foi

uma grande vitória para quem estava responsável por esse assunto. Hoje em dia há um computador em cada mesa.

Outra coisa é saber se é bem usado ou não. Nem sempre a gente tem esse uso adequadamente. Mas hoje em dia você tem um computador em cada mesa e você tem uma estrutura de servidor, só de servidores você tem 7 servidores. Nossa, comparado com 1987/1988, é outra coisa, você não reconhece mais. É até difícil da gente lembrar como é que era antes; eu lembro porque eu tomei nota. Dia tal comprou tal coisa, dia tal comprou tal coisa. Porque eram pequenos avanços, mas hoje é outra coisa.

Basicamente, quando a gente fala de computador, a gente está falando de uma abstração. Ninguém precisa de computador, pra que eu quero um computador? Pra nada. Eu preciso de aplicações, pessoas não precisam de computadores, pessoas precisam de aplicações que visam automatizar o que for repetitivo. O que for repetitivo tanto pode ser trabalho manual, como intelectual, às vezes eu fico fazendo contas, que poderia alguém fazer, são puramente repetitivas.

Isso você pode dizer o seguinte. Ao automatizar esses processos repetitivos – na verdade são desumanos – você está gerando desemprego. Isso é um outro ponto, o Gumercindo já tocou nesse assunto. Depende. Depende da área e depende do grau de mobilização da sociedade de encontrar formas. Também nós tivemos, há muitos anos, a redução da jornada de trabalho justamente por causa disso, a luta pela jornada de 8 horas. Realmente a industrialização ceifou empregos, mas de qualquer forma eu preciso de aplicações que automatizem trabalhos repetitivos.

São diversas as tarefas que você pode automatizar, que podem ser melhor resolvidas com programas de computador. Quem precisa do computador é o programa, não é você. Você não tem que entender de computador. Você tem que saber usar alguns programas. Pra isso você tem algumas tarefas que são tarefas comuns que independem da área de atividade. Edição de texto, por exemplo, e outras atividades que são diretamente relacionadas com a sua atividade fim. E aí está a alma da informatização. Quando você vê todo mundo usando o editor de texto, 140, 150 pessoas com o seu computador usando o seu editor de texto, você fala puxa, estou informatizado. Não sei. Essa é uma informatização que a gente pode chamar de periférica. Você está conseguindo usar um recurso melhor que uma máquina de escrever, porque memoriza, porque você corrige o texto, etc., mas precisa ver se a atividade fim da entidade está realmente utilizando essas aplicações que liberem tempo das pessoas pra se dedicar à sua atividade fim. Liberem tempo pra atividade sindical propriamente dita.

E uma entidade sindical, algumas das tarefas são, todo mundo já conhece, que são as tarefas comuns, pra que que você usa o computador? Comunicação, colaboração, a parte que o Gumercindo falou agora é bastante centrada em comunicação e colaboração. Quer dizer, essas duas coisas acontecem através da internet e você tem diversas ferramentas pra isso. O que você precisa é de alguém que organize o uso dessas ferramentas, mostre pras pessoas como usar, mas são tarefas que você vai encontrar tanto numa empresa, como num sindicato. Num sindicato talvez seja mais importante que numa empresa, porque você tem a figura do associado, quer dizer, você tem um papel público maior e aí vem as coisas corriqueiras: edição de texto, cálculos, editoração, administração geral, gestão eletrônica de documentos.

Então tem algumas dessas coisas, por exemplo, gestão eletrônica de documentos: a gente avançou bastante em informatização na APEOESP nesses anos mas uma coisa que a gente não conseguiu avançar, por exemplo, gestão eletrônica de documentos: acabar com o papel. Pegar processo do jurídico, processo não sei da onde: põe esse troço num cofre, antes de pôr no cofre, escaneia, organiza digitalmente. Ficha de associado, isso a gente conseguiu. Pegava lá a pessoa catando ficha; não, você precisa dessa ficha, como comprovante, que o camarada autorizou o desconto da mensalidade, mas você pode ter o retrato disso e só recorrer ao papel em último caso.

Embora seja uma atividade comum, a gente ainda não conseguiu implantar em todas as áreas, apenas nas áreas de cadastro. E isso teve uma economia grande de recursos. Tarefas relacionadas à atividade fim, a própria estrutura da organização sindical, você tem que ter um espelho dela na máquina, em aplicações que permitam você ter a estrutura em andamento, se você vai fazer um congresso, tem dois tipos de jeito de fazer isso. Um é do jeito duro, fazendo tudo em papel e o outro é tentando usar recursos, ou seja, aplicações informatizadas. E você vai ter atividades de organização interna que vão dar suporte à organização sindical, são coisas que não aparecem para o público, mas que servem de infraestrutura. E o atendimento e apoio ao associado, aí você tem jurídico, formação, convênios, etc, uma série de coisas que podem envolver um apoio direto ao associado. O Gumercindo tocou nesse assunto.

Há uma questão, uma entidade sindical deve apoiar sempre os seus associados em situações cujo o atendimento caberia ao Estado, mas ele não atende. O Gumercindo deu o exemplo do Diário Oficial, tem outro que é convênio médico. Em princípio isso não deveria fazer parte, e como é que faz? Lógico que isso é uma decisão que não cabe às pessoas de informática, isso é uma decisão política que cabe à categoria e as

instâncias do sindicato, se essa decisão for tomada a informatização vai avançar nesse terreno também, que é o apoio direto.

Quer dizer, no mínimo, o patamar mínimo pra informatização, conforme a gente viu, como a gente cresceu no caso da APEOESP. Partiu do associado, sem o associado você não tem, é a chave. Sem ele você não tem nada aqui, isso aqui some se você tirar essa base daqui. E aí você precisa identificar, localizar esse associado e ter determinados atributos, seja sexo, seja faixa etária, seja enfim. O que permita formar um perfil da sua base e esses associados têm que estar relacionados com locais de trabalho, esses locais de trabalho podem eleger representantes, isso pode estar relacionado com a região, a região pode estar relacionada com sub-sede, aqui eu também posso ter eleição e representantes.

Depois tem um troço aqui que sumiu, veio uma setinha pra cá, do associado também, eu passo pra um processo seletivo quando tu tenho um congresso e aqui também pra uma diretoria. Lógico que o que está aqui não é só isso, aqui é só o esqueleto. Isso aqui envolve três coisas, três rotinas: cadastro, eventos, processos. Por trás de cada quadradinho desse, eu tenho um cadastro, ou seja, informações, organizadas de algum modo. Depois eu tenho eventos, eleições, por exemplo e existem procedimentos ou processos que presidem tanto o cadastro, tanto alimentação de um cadastro como a organização de um evento. Uma aplicação, o foco de uma aplicação deve estar aqui: relacionar cadastros, eventos e processos. Como fazer isso? Tem a forma dura e a forma simples, até 9/10 anos atrás, por exemplo, a eleição de congressos, a eleição dos delegados ao congresso, eleição de representantes de escola e representantes regionais, já era informatizado, mas de uma forma muito ruim, vinha um monte de fichas da sub-sede com sede central e alguns cristos ficavam na sede central digitando aquele troço. Levava dias, o conselho de representante por exemplo chega a cinco mil pessoas, a representante de escola e essa digitação naturalmente incorria em erro e aí qual é a origem da informação? A origem da informação é a sub-sede, então tem que ir lá na sub-sede, ligar pra lá, ver que isso aqui não está batendo, está faltando, não está na ata o nome dessa pessoa que vocês estão dizendo, veio uma ficha que o nome não consta na ata de eleição, enfim detalhes corriqueiros do dia-a-dia, não é que...falhas acontecem, mas se a sub-sede é a origem da informação, então ela completa o serviço e gera a informação. Então a forma, então passou-se a usar a internet pra isso, passou a existir no site, um negocinho aqui que é o cadastro, que subexiste só há 9/10 anos. E aqui o camarada ele vai dizer quem ele é, se ele é uma sub-sede, se ele é alguém

da sede central. Naturalmente tem níveis diferentes de abordagem, o associado vai interagir com seu próprio cadastro. Uma sub-sede vai ter outra atividade, por exemplo, informar quais são os representantes de escola eleitos, ou os delegados de congresso eleitos, então se ele é um associado, ele vai entrar aqui, se ele não tem uma senha ainda, ele usa a parte de baixo, ele dá alguns dados pra gente ter certeza que ele é ele mesmo, por uma questão de segurança, depois ele recebe uma senha por e-mail, e daí a partir daí ele só usa a parte de cima e entra pra olhar seus dados cadastrais, fazer reserva pra colônias de férias, ou inscrição pra sorteio, ou nos casos de período congestionado da colônia. Então ele vai ter algumas opções que dizem respeito a ele. Se ele for uma sub-sede, aí ele já vai ter uma senha pré-determinada, por uma questão de segurança, conseguir enxergar a sub-sede dele inteira, então ele tem uma senha determinada aí ele entra e vai ter as opções que estejam disponíveis no momento: eleger representante de escola, conselho regional de representantes, congresso, etc.

Então aqui você tem o cadastro e tem várias formas de alimentá-lo. A forma que a gente fazia antes era primitiva, embora já fosse informatizada. Agora você diz, essas pessoas foram despedidas? Aquelas pessoas que ficaram lá digitando, bom essa é a vantagem de uma entidade sindical, a de ter mais consciência do que está fazendo, na empresa é provável que fosse. Na APEOESP o que aconteceu? Aquelas pessoas que ficavam digitando ficha de congresso, ficha de representante de escola, ficha de conselho de representantes e tal passaram a conferir o que as sub-sedes faziam, quer dizer, na verdade você teve um ganho de qualidade, primeiro você distribuiu o serviço pra fonte, segundo; aquelas pessoas que estavam na sede central e faziam um trabalho desumano passaram a ter um trabalho mais humano, que é o de conferir aquilo que foi feito e com isso ganhou qualidade. O número de ocorrências, de problemas diminuiu.

Os meios pra fazer isso: você tem que ter um web site que é a base pra comunicação e pra esse suporte à organização, porque observa que o Gumercindo abordou bem a parte de comunicação, que vai além de comunicação, vai até formação e colaboração, mas também é através da internet que você vai ter um suporte melhor pra organização sindical, ou seja, você vai conseguir integrar sub-sedes na execução de rotinas, nos processos, você vai otimizar os processos. Você precisa de cadastros, através desses cadastros devem permitir que você atinja o associado, de preferência que possam ser alimentados pela internet e todos os processos envolvidos, você deve tentar automatizar completa ou parcialmente, por exemplo, eleição de diretoria. Até hoje ninguém teve uma ideia de como automatizar 100%. Lá na origem eu tenho urnas, essas

urnas são volantes, algumas delas, passam por escolas, vamos bolar um jeito de um dia não ter mais que vir o papel, mas hoje você tem as cédulas, hoje eu consigo informatizar o processo pra totalização, é uma informatização parcial, tem que dar tratos à bola pra um dia chegar nos 100%. Mas todos os processos em princípio podem ser informatizados, quer dizer, isso é, reduz bastante trabalho manual e as pessoas se concentram na sua atividade fim.

Suporte à organização sindical. Atendimento ao associado é, essa é uma rotina que a gente está desenvolvendo na APEOESP, uma rotina de atendimento que hoje em dia é fraca e não é o que a gente quer, que é você ter um histórico completo do atendimento que foi feito à cada associado. No atendimento ao associado, além de atender, é lógico que você tem um outro objetivo que é identificar problemas de funcionamento ou organização, ou seja, se um cara pede cancelamento, é interessante saber porque ele pediu e você possa fazer uma estatística disso. Então, atendimento é um fator de suporte mas que exige organização, que faz parte da organização interna, o cara vai reclamar com alguém ou vai buscar uma informação e você precisa armazenar um histórico disso.

Eventos e processos, você vai ter programas pra infraestrutura e outra coisa interessante, ao definir rotinas pra automatização de eventos e processos, você deve pensar em como extrair o máximo de informações de interesse sindical. Quer dizer, muitas vezes a gente fala bom, mas na inscrição do congresso, o cara quer saber o sexo, quantos homens, quantas mulheres. Em princípio isso era, saber o sexo da pessoa, não era uma condição do congresso, mas por outro lado você passa até uma informação adicional que pode ser interessante pra certo tipo de atuação.

Vou dar um exemplo bem prosaico que é o quando tem determinados eventos, as sub-sedes alugam ônibus pra trazer os associados ou conselheiros e representantes de escola. Isso era feito numa planilha, as pessoas faziam isso numa planilha, aí é aquela informatização periférica que você percebe o seguinte, que trabalho que o cara tem: ele digita aquilo tudo naquela planilha e ele não consegue, demora muito e ele consegue apenas um dos resultados que é organizar os ônibus, como é que vão vir os ônibus, quanto dinheiro vai envolver isso. Então você percebe, você tem que ter um meio de perceber, isso é difícil, também você não pode ficar xeretando a vida dos outros mas o que esse cara está fazendo nessa planilha? Ele está fazendo uma coisa que poderia ser melhor automatizada, ele tá com uma automatização precária usando martelo pra pregar parafuso ou usando chave de fenda pra pregar prego. Então uma solução pra isso é a

internet, novamente é a origem da informação, a origem da informação são as sub-sedes, então ela pode informar quantos ônibus ela vai trazer, quantas pessoas são, só que aí tem uma vantagem, eu sei quem é sócio, quem é representante de escola, quem é conselheiro, porque o programa identifica isso automaticamente. Manualmente o cara não conseguia fazer isso numa planilha. Aqui eu faço a mesma coisa que ele fazia, só que de forma mais eficiente porque a informação nasce das sub-sedes, eu totalizo isso rapidamente, mas eu tenho uma vantagem, que é o seguinte porque ele relacionou as pessoas e o programa, não custa nada saber se esse cara é representante de escola, se ele é conselheiro pra você ter um perfil de quem tá participando mais ativamente dos eventos. Então às vezes uma coisa bem primitiva, bem prosaica como organizar ônibus faz numa planilha mesmo, você pode automatizar isso melhor com ganhos de informação.

E formação, e o suporte às instâncias de representação, principalmente de formação e aí, eu acho que realmente não tem outro mecanismo melhor, você pode ter cursos presenciais, mas acho que o Gumercindo colocou, ensino a distância é uma ferramenta fundamental. Você pode até suprir isso parcialmente com fóruns e tal mas usar uma ferramenta completa de ensino a distância é uma forma de você ter uma atividade mais constante de formação, quer dizer que envolve deslocamento de menos recursos físicos.

Bom de apoio direto ao associado você tem que ter um software de atendimento. Uma coisa que também se chama de CRM ([Customer Relationship Management](#), ou Gestão de Relacionamento com o Cliente), uma coisa que procura o perfil do associado, o que ele está reclamando o que ele não está. Além disso registrar reivindicações e denúncias, isso tem ocorrido agora na APEOESP, agora com uma frequência cada vez maior e a última: foi criado um observatório da violência para levantar informações sobre a violência nas escolas. É uma coisa que o governo não tem, pelo menos o governo de São Paulo, não tem encaminhado adequadamente. E aí além de reunir, por aqui um site que além de reunir informações em geral sobre a violência nas escolas permite que o associado relate o que aconteceu com ele. Então, você vai ter aqui um lugar, entrando aqui tem um link banco de dados, ele vai entrar aqui e vai preencher o que aconteceu com ele, ou o que ele viu acontecer, pode não ter acontecido com ele. Então a ocorrência, o tipo de ocorrência, a discussão completa do trecho, quem foi o autor, se teve boletim de ocorrência, um BO. Se ele sabe se foi lavrado um BO mesmo.

Bom, conforme as pessoas vão respondendo vai se formando um banco de dados e tem o pessoal que está totalizando isso. Quer dizer, na verdade o programa está totalizando, mas alguém precisa analisar os dados. Isso também foi feito pra atribuição de aulas, onde teve um grande número de reclamações, uma provinha dos ACTs que também teve um outro troço desse, também encheu de reclamação e isso fundamentou denúncias, ou fundamentou melhor ou ajudou a fundamentar porque, as denúncias que a APEOESP estava fazendo, da provinha, do processo de atribuição e agora sobre violência nas escolas. Então essa é uma parte, essa é uma coisa que não tem a ver, algumas dessas denúncias, alguns desses formulários de denúncias é aberto pra qualquer professor, outros são pra sócios, aí ele tem que se cadastrar, tem que dizer que é um sócio, isso depende de quem define, no caso a direção. A informática apenas dá suporte à decisão, mas se por exemplo, se for uma pesquisa que se dirige a sócios, você do mesmo modo você pode identificar se esse cara é conselheiro, se é representante de escola (RE), se ele é do conselho regional, se ele não é nada disso, ele é um sócio, você pode ter um perfil de quem é que está reclamando mais. Então você pode relacionar isso com o seu cadastro de associados.

Se a entidade definir, porque tem visões políticas diferentes, sobre se deve ou não atender o associado diretamente, uma decisão que não cabe à informática, cabe à categoria, lógico.

Você vai ter algumas coisas, por exemplo, convênios médicos. Convênios médicos, se você não tiver um software pra fazer isso, porque inclusive um troço bem complicado que é a cobrança, porque convênio é cheio de regras. Então, não é um software simples, mas se você vai fazer e não tem um software ou não desenvolve um, esquece, porque o trabalho que vai dar é absurdo e envolve uma logística complicada, uma rotina operacional complicada, principalmente se for grande, porque o que é pequenininho é mais fácil de fazer manualmente. E aqui também o registro das ocorrências do associado no Diário Oficial do Estado, em princípio realmente o sindicato não precisaria prestar esse serviço, mas é um serviço popular porque realmente, ler o Diário Oficial é coisa de doido. Você digitar o seu RG e a sua senha e você receber tudo que saiu sobre você é bem legal. Aliás, só completando o que você falou do Diário Oficial, o Estado de São Paulo, além de não ajudar, porque ele põe aquele troço lá – é um texto – só que invés de papel você vai lendo o texto na internet, cadê eu? Você vai acabar pulando, depois que você leu 300 mil nomes, você passa pelo seu e nem vê mais, você já está com o olho cansado. Então foi criado esse serviço, que a

gente inicialmente escaneava o Diário Oficial e ia procurando as ocorrências e ia identificando, fazendo o cruzamento com o banco de dados de sócios, pelo RG. Depois quando o Diário oficial veio pra internet, esse programa foi mudado, pra vasculhar te um robzinho que fica de noite vasculhando as páginas do Diário Oficial e vendo onde é que tem RG, tem RG, qual é o motivo que está associado a esse RG e faz a análise do texto e aí amarra isso com o banco de dados. E o Estado, ao invés de ajudar atrapalha quem quer ajudar, tava na internet, não só o sindicato dos professores usou, advogados também faziam esse serviço, que eu saiba, e o governo de São Paulo resolveu fazer o seguinte: Não, não. Não vai ser mais em página normal, são as páginas HTML, são as páginas fáceis de ler, pra um programa é muito fácil ler a informação que está dentro daquela página, aí eles fizeram o seguinte: puseram num formato fechado, que você não consegue descobrir o texto, aí eu falei não é possível! Isso aqui não é informação pública? O cara botou, lógico, lógico ele tá fazendo isso porque ele sabe que tem entidades sindicais vasculhando de noite aquele troço. Aí o cara foi e pôs em formato PDF fechado. PDF fechado, você não vai conseguir abrir o texto, resultado: tivemos que entrar em uma guerra tecnológica com os caras. Bom, vamos fazer o seguinte, vamos fazer um programa que pega a imagem da página, faz uma tradução pra texto, num processo conhecido como OCR (reconhecimento de caracteres) e agora, uma vez o texto recuperado, beleza, agora eu vou pro banco de dados, agora eu vou analisar. Vou sair analisando esse texto, vou integrar com o banco de dados.

Isso é lógico teria um custo, não é uma mudança simplória, uma mudança grande no software e porque? Parece que o Estado está aí pra atrapalhar em vez de dar a informação, porque esse serviço o estado devia fazer, você vai lá e digita seu RG sei lá e tem tudo que sai pra você no DO, só que ele não faz isso, ele não faz isso. Se ninguém fizer, o associado fica a ver navios. Agora passou a vender, mas isso é uma informação pública. Mas nessa eles não pegaram a gente ainda. Nessa a gente driblou eles, agora vamos ver a próxima.

Depois você tem a parte de infraestrutura, você precisa montar uma infraestrutura pra tudo isso. O ideal é minimizar custos com recursos básicos, procurando usar software livre e sempre que possível e que não impacte a cultura da entidade.

No caso da APEOESP, a gente usa há dez anos, mais ou menos, a gente usa Linux nos servidores. Isso eliminou uma série de problemas de invasão de hacker: só teve uma por bobeira. E teve uma redução de custos muito grande, aliás permitiu que a

coisa crescesse sem um grande aumento de custos porque os serviços da Microsoft são caros. Depois a gente passou a ter a seguinte ideia: devido ao problema de licenças, de colocar Linux nas máquinas dos usuários, não foi bem sucedido, porque? Porque pra você fazer isso, você tem que montar uma estrutura de suporte, porque todo mundo reage às mudanças e qualquer mudança que você faz você acha que não mudou quase nada mas a pessoa acha que mudou, então você tem que ter uma estrutura de suporte que vai rapidamente lá na pessoa e diz, cara, olha vou resolver teu problema, é assim que faz, não mudou tanto assim. E a gente não conseguiu montar essa estrutura de suporte, então a gente ficou hoje com o Linux só nos servidores e o Windows nas máquinas dos usuários provavelmente vamos usar o Open Office pra ferramentas de escritório.

Outra coisa é não inventar roda. Não desenvolver softwares próprios quando você tem alguma solução no mercado. Por exemplo, gestão eletrônica de documentos, realmente é difícil encontrar no software livre uma ferramenta de alto desempenho. Bom, mas também não vou desenvolver porque se eu for desenvolver vai sair muito mais caro, tem no mercado, então vamos usar. Então em primeiro eu vejo se tem um open. Por exemplo, todos os servidores que a gente usa são e-mail, internet, banco de dados, são todos servidores open, software livre. Quando não tem jeito daí vê uma coisa no mercado.

Se também não tiver jeito, não tem nada que tem a minha cara, que faz a coisa do jeito que eu quero, aí você tem que desenvolver, aí você tem que ter um desenvolvimento próprio.

Bom é isso aí. Acho que eu não falei muita novidade. Acho que eu até falei demais, uma gama de coisas que eu tava tentando passar é principalmente você começa a informatizar com uma ideia muito pequena, eu queria só ver meu problema da PRODESP, lá em 87 e conforme vai crescendo de repente você perde o controle. De repente você vê um cara usando uma planilha de cálculo pra fazer uma coisa... uma planilha de cálculo não foi feita pra aquilo. Mas como você identifica isso, como você percebe que as pessoas precisam de suporte, o exemplo que eu dei dos ônibus, de organizar ônibus pra eventos, então você precisa ter alguma forma de comunicação que por exemplo na APEOESP a gente ainda não tem. A gente vai descobrindo as coisas aos poucos. Então é tentar perceber essas situações e aí você poder falar de informatização propriamente dita.

Bom, é isso aí pessoal.